

Abstrak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2023

Laela Nur Rochma

Hubungan Kepuasan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanggul Berbasis *Theory Of Planned Behavior*

xvii + 82 hal + 20 tabel + 3 gambar + 20 lampiran

Abstrak

Kepuasan merupakan salah satu indikator yang dapat membuktikan keberhasilan suatu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Puskesmas dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang akhirnya akan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan tersebut. Penelitian ini menambahkan *Theory of Planned Behavior* sebagai pendekatan untuk memprediksi niat dan perilaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul. Desain penelitian korelasional. Populasinya adalah pasien dewasa >19 tahun dalam 1 bulan terakhir tahun 2022 di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Tanggul sebanyak 612 pasien. Penentuan sampel dengan rumus Slovin dan ditentukan sejumlah 242. Sampling menggunakan quota sampling. Variabel independen adalah kepuasan dan variabel dependen adalah minat kunjungan ulang, pengumpulan data kepuasan menggunakan lembar kuisisioner dengan metode servqual (Service Quality) dan variabel minat kunjungan ulang menggunakan lembar kuisisioner yang telah dilakukan uji validitas dan reabilitas. Analisis menggunakan spearman rho dengan ketentuan $p \text{ value} < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan ($p = < 0,000$; $r = 0,718$). Arah hubungan positif dengan kekuatan hubungan kuat. Kepuasan berdampak pada minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Semakin tinggi nilai kepuasan semakin tinggi minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan. Oleh karena itu perlu kebijakan untuk meningkatkan pelayanan di layanan kesehatan.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Minat Kunjungan Ulang.

Abstract

MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
STUDY PROGRAM OF NURSING
FACULTY OF HEALTH SCIENCE

Undergraduate Theses, July 2023

Laela Nur Rochma

The Relationship Between Satisfaction And Interest In Return Visits Of Outpatient Patients At Tanggul Health Center Based On The Theory Of Planned Behavior

xvii + 82 pages + 20 tables + 3 pictures + 20 attachments

Abstract

Satisfaction is one indicator that can prove the success of a service in providing services to customers. Puskesmas with good service quality will provide satisfaction which will eventually reuse the health services. This research adds the Theory of Planned behavior as an approach to predicting intention and behavior. This study aims to analyze the relationship between satisfaction and interest in repeat visits to outpatients at the Tanggul Health Center. Correlational research design. The population is adult patients >19 years in the last 1 month of 2022 at the Tanggul Health Center Outpatient Installation with a total of 612 patients. Determination of the sample with the Slovin formula and determined the number of 242. Sampling using quota sampling. The independent variable is satisfaction and the dependent variable is interest in repeat visits. Satisfaction data collection uses a questionnaire with the servqual method (Service Quality) and interest in repeat visits uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Analysis using spearman rho with conditions p value <0.05 . The results showed that there was a significant relationship between satisfaction and intention to revisit outpatients ($p = <0.000$; $r = 0.718$). Positive relationship direction with strong relationship strength. Satisfaction has an impact on the interest in repeat outpatient visits. The higher the value of satisfaction, the higher the interest in repeat visits to outpatients. Therefore, policies are needed to improve services in health services.

Keywords: satisfaction, outpatients, interest in repeat visits.